

Tingkat Pelayanan Trans Jogja Sebagai Sarana Angkutan Umum di Daerah Istimewa Yogyakarta

Reno Kusuma Handoko

reno.kusuma.h@mail.ugm.ac.id

Djaka Marwasta

jakamar@ugm.ac.id

Abstract

The Trans Jogja Bus is reliable public transportation provided by Special Region of Yogyakarta Government to supporting people mobility in Yogyakarta and its surrounding city. Since its operation in 2008, there have been 17 routes which have reached various important points in the Special Region of Yogyakarta. However, the Trans Jogja Bus is not yet favourite alternative transportation for the citizen. This study aims to determined the spatial distribution of generation (rise-up) potential passengers of Trans Jogja Bus, both in high demand routes (1A and 3B) and low demand routes (6B and 10), then to identified the distribution of passenger in 1A, 3B, 6B, and 10 routes, also to know the level of Trans Jogja Bus services for passengers in 1A, 3B, 6B, and 10 routes. The research method used qualitative and quantitative descriptive of tables and graphs by collecting data through in-depth interviews with managers, observations, and filling out questionnaires to 100 passengers. The results showed that depend on residential land use and the population of Depok Subdistrict had the highest potential generation, while Pakualaman Subdistrict had the lowest potential generation. Route 1A passes 33 attraction points, Route 3B passes 35 attraction points, Route 6B passes 9 attraction points, and Route 10 passes 23 attraction points. Trans Jogja Bus Services based on five dimensions represented as "Good" criteria.

Keywords: Trans Jogja, Services, Generation, Attraction.

Abstrak

Bus Trans Jogja merupakan angkutan umum andalan dari Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mobilitas masyarakat di Kota Yogyakarta dan sekitarnya. Sejak beroperasi tahun 2008 hingga saat ini sudah terdapat 17 rute yang menjangkau berbagai titik-titik penting di Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun pada kenyataannya, Bus Trans Jogja belum menjadi angkutan transportasi favorit masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui distribusi spasial potensi bangkitan penumpang Bus Trans Jogja rute ramai (1A dan 3B), dan rute sepi (6B dan 10), mengetahui sebaran tarikan penumpang rute 1A, 3B, 6B, dan 10, dan mengetahui tingkat pelayanan Bus Trans Jogja bagi penumpang rute 1A, 3B, 6B, dan 10. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dan kuantitatif dari tabel serta grafik dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada pengelola, observasi lapangan, dan pengisian kuesioner kepada 100 penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan penggunaan lahan permukiman dan jumlah penduduk Kecamatan Depok memiliki potensi bangkitan tertinggi, sedangkan Kecamatan Pakualaman memiliki potensi bangkitan terendah. Rute 1A melewati 33 titik tarikan, Rute 3B melewati 35 titik tarikan, Rute 6B melewati 9 titik tarikan, dan Rute 10 melewati 23 titik tarikan. Pelayanan Bus Trans Jogja berdasarkan 5 dimensi yang digunakan menunjukkan kriteria "Baik".

Kata Kunci: Trans Jogja, Pelayanan, Bangkitan dan Tarikan

PENDAHULUAN

Yogyakarta merupakan kota pelajar dengan banyaknya lembaga pendidikan. Banyaknya lembaga pendidikan di Kota Yogyakarta tentu memiliki banyak siswa maupun mahasiswa. Kebutuhan transportasi untuk berangkat dan pulang oleh siswa maupun mahasiswa tentu akan sangat kompleks. Kebutuhan mobilitas pelajar ini akan lebih efektif jika dapat dijangkau dengan angkutan umum dibandingkan dengan kendaraan pribadi masing-masing karena jumlahnya yang sangat banyak akan menimbulkan kemacetan.

Yogyakarta juga merupakan kota pariwisata karena memiliki berbagai macam jenis dan destinasi wisata. Tujuan pariwisata diantaranya Kraton Yogyakarta, Malioboro, Candi Prambanan, dan masih banyak tujuan lainnya. Jumlah wisatawan lokal maupun asing selalu meningkat dari tahun ke tahun (BPS, 2017). Diperlukan angkutan umum yang dapat menghubungkan titik-titik penting tujuan wisata termasuk bandara, stasiun, dan terminal. Angkutan umum haruslah terintegrasi dengan baik sehingga wisatawan lebih memilih menggunakan angkutan umum daripada kendaraan pribadi yang dapat mengakibatkan kemacetan saat musim liburan

Angkutan umum yang khas dari Kota Yogyakarta adalah Bus Trans Jogja.



Gambar 1 Bus Trans Jogja dan Selter
Sumber: Dokumen pribadi, 2019

Bus Trans Jogja pertama kali beroperasi pada tahun 2008 dan mengalami perkembangan yang pesat sehingga saat ini memiliki 129 armada bus (Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta, 2017). Trans Jogja menjadi andalan dari pemerintah daerah karena rute rute yang dibuat dianggap mampu

menjangkau titik-titik penting di Kota Yogyakarta dan sekitarnya.

Tingkat pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Trans Jogja perlu diukur karena akan menjadi bahan evaluasi mengenai persepsi masyarakat dan ketertarikan terhadap angkutan umum. Bus Trans Jogja memiliki kapasitas penumpang 40 orang dalam satu kali angkut. Bus Trans Jogja memiliki kelebihan berupa penyediaan halte yang khusus digunakan untuk naik dan turun penumpang Bus Trans Jogja, kondektur bus, pendingin ruangan dalam bus, dan tarif yang tetap dalam satu rute.

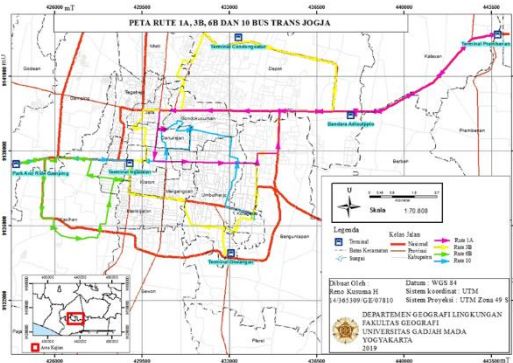
Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui distribusi spasial potensi bangkitan penumpang dan sebaran tarikan Bus Trans Jogja rute 1A, 3B, 6B, dan 10.
2. Mengetahui tingkat pelayanan Bus Trans Jogja bagi penumpang rute 1A, 3B, 6B, dan 10.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu dengan pengumpulan data primer meliputi kuesioner penumpang, observasi lapangan, dan wawancara dengan pengelola Bus Trans Jogja.

Teknik pengambilan sampel penumpang yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* karena terbatasnya waktu penumpang dalam melakukan perjalanan. Kuota responden pada setiap rute adalah sejumlah 25 responden sehingga jumlah total responden adalah 100 secara *incidental sampling*, yaitu siapa saja yang ditemui di lapangan selama individu tersebut cocok dikatakan sebagai sumber data. Pengambilan sampel dilakukan di dalam bus Trans Jogja rute 1A, 3B, 6B dan 10. Peta rute daerah yang dilewati terdapat pada gambar 2.



Gambar 2 Peta Rute Bus
Sumber: Dokumen Pribadi, 2019

Analisis data yang dilakukan berdasarkan pada masing-masing tujuan penelitian. Tujuan pertama, untuk mengetahui distribusi spasial potensi bangkitan penumpang dan sebaran tarikan Bus Trans Jogja rute 1A, 3B, 6B, dan 10. Peta Potensi Bangkitan Penumpang Bus Trans jogja diolah dari peta penggunaan lahan berupa permukiman penduduk. Kombinasi dengan data jumlah penduduk setiap kecamatan yang dilewati oleh rute 1A, 3B, 6B, dan 10. Peta sebaran titik tarikan merupakan distribusi titik-titik penting di Kota Yogyakarta hasil dari observasi lapangan berupa, stasiun, bandara, terminal, pasar/mall, rumah sakit, kawasan perkantoran, pendidikan, dan wisata. Hasil observasi kemudian ditampilkan dengan rute 1A, 3B, 6B, dan 10 untuk mengetahui titik yang dilewati bus.

Tujuan kedua, mengetahui tingkat pelayanan Bus Trans Jogja bagi penumpang rute 1A, 3B, 6B, dan 10. Kualitas pelayanan Trans Jogja pada rute ramai dan rute sepi dilakukan dengan analisis deskriptif kuantitatif terkait kepuasan penumpang terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Jasfar (2009) yaitu dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*.

Kuesioner untuk penumpang berdasarkan 5 dimensi pelayanan Bus Transjogja dijabarkan menjadi 30 pernyataan untuk kemudian dibobotkan dengan skor skala *likert*. Hasil pemobotan dibagi dengan jumlah responden agar mendapatkan nilai rata-rata.

Pemberian rentang skala pilihan dari responden keseluruhan. Fungsi dari pemberian rentang skala ini untuk menentukan kecenderungan jawaban keseluruhan responden dengan menggunakan rumus interval:

$$\text{interval} = \frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{jumlah kelas}}$$

Hasil perhitungan interval dalam penelitian ini adalah sebagai berikut,

$$\text{interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka, nilai interval untuk 5 kelas sebagai berikut:

$$1 + 0,8 = 1,8$$

$$1,8 + 0,8 = 2,6$$

$$2,6 + 0,8 = 3,4$$

$$3,4 + 0,8 = 4,2$$

$$4,2 + 0,8 = 5$$

Hasil pengolahan dari data kepuasan penumpang dihitung rata-rata dan kemudian dinilai menurut interval dari skornya.

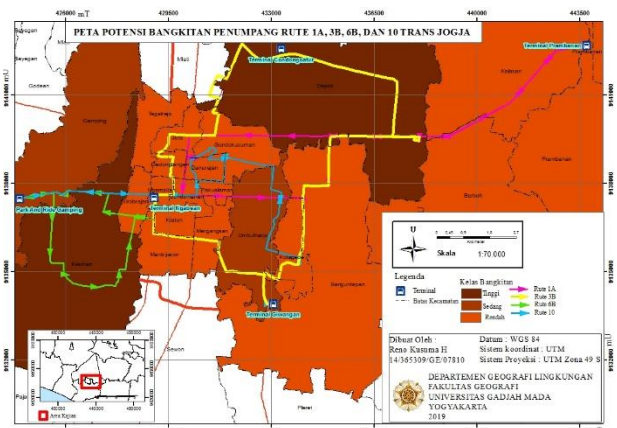
Tabel 1 Keterangan Skor

Skor rata-rata	Keterangan
1 - 1,8	Sangat Tidak Baik
>1,8 - 2,6	Tidak Baik
>2,6 - 3,4	Cukup
>3,4 - 4,2	Baik
>4,2 - 5	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Potensi Bangkitan Penumpang

Bangkitan merupakan tingkat pertama dari proses perjalanan untuk meninggalkan suatu tempat.



Gambar 3 Peta Potensi Bangkitan
Sumber: Dokumen pribadi, 2019

Potensi bangkitan perjalanan dapat dilihat dari jumlah penduduk suatu daerah. Daerah yang memiliki jumlah penduduk tinggi maka berpotensi melakukan perjalanan yang tinggi juga. Potensi bangkitan juga memerhatikan

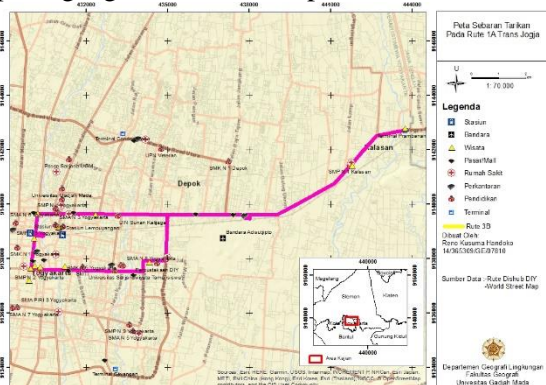
penggunaan lahan permukiman. Hal ini karena anggapan titik awal berangkat masyarakat melakukan suatu perjalanan. Perpaduan antara peta penggunaan lahan dan data jumlah penduduk Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa Kota Yogyakarta didominasi dengan penggunaan lahan permukiman.

Jumah penduduk terbanyak pada Kecamatan Depok karena merupakan kawasan kost-kostan bagi mahasiswa UGM, UNY, Sanata Dharma dan perguruan tinggi lainnya. Penggunaan lahan di Kecamatan Depok, Sleman tidak seluruhnya merupakan permukiman. Kawasan permukiman berada di bagian barat, sedangkan bagian timur masih didominasi oleh penggunaan lahan sawah dan juga terdapat tegalan. Jumlah penduduk paling sedikit pada Kecamatan Pakualaman yaitu 10.786 jiwa. Kecamatan Pakualaman memiliki jumlah penduduk yang paling sedikit namun pada peta penggunaan lahan menunjukkan bahwa seluruhnya wilayahnya merupakan kategori permukiman.

Dominasi penggunaan lahan permukiman dan jumlah penduduk yang banyak di Kota Yogyakarta dan sekitarnya menunjukkan potensi bangkitan yang tinggi. Kondisi ini tentu merupakan kesempatan dari fungsi angkutan umum untuk dapat melakukan pelayanan secara merata. Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Anindya Mitra Internasional sebagai pengelola Bus Trans Jogja telah melakukan pengembangan jangkauan pelayanan sehingga tahun 2019 sudah terdapat total 17 rute pelayanan.

b. Sebaran Tarikan Penumpang

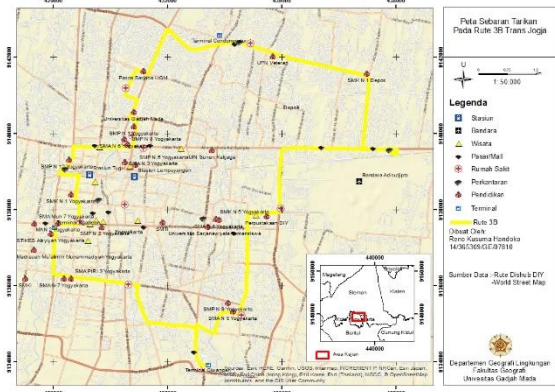
Tarikan adalah nilai pergerakan yang tertarik oleh suatu tata guna lahan (Tamin, 2000). Contoh tata guna lahan yang menjadi tarikan adalah zona pendidikan, perkantoran, perdagangan, industri dan permukiman.



Gambar 4 Peta Tarikan Rute 1A

Sumber: Dokumen Pribadi, 2019

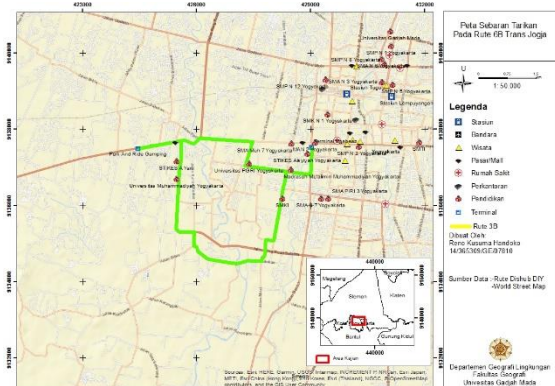
Rute 1A merupakan rute yang mengangkut paling banyak penumpang dibandingkan dengan rute lainnya. Rute ini dinilai sebagai rute yang ramai karena jalur yang melewati paling banyak titik-titik penting. Awal dan akhir perjalanan bus berada di Terminal Prambanan. Total titik penting yang dianggap sebagai tarikan Bus Trans Jogja rute 1A adalah 33 titik, yaitu 1 terminal, 1 bandara, 1 stasiun, 3 perkantoran, 3 rumah sakit, 6 pasar/pusat perbelanjaan, 7 tempat pendidikan, dan 11 lokasi wisata.



Gambar 5 Peta Tarikan Rute 3B

Sumber: Dokumen Pribadi, 2019

Rute 3B juga termasuk sebagai rute yang ramai penumpang. Hal ini juga disebabkan karena banyaknya titik tarikan yang dilewati rute 3B. Titik awal dan akhir perjalanan berada di Terminal Giwangan. Total titik tarikan yang dilewati rute 3B adalah 36 titik, yaitu 3 terminal, 1 bandara, 3 perkantoran, 7 rumah sakit, 5 pasar/pusat perbelanjaan, 15 tempat pendidikan, dan 2 lokasi wisata.

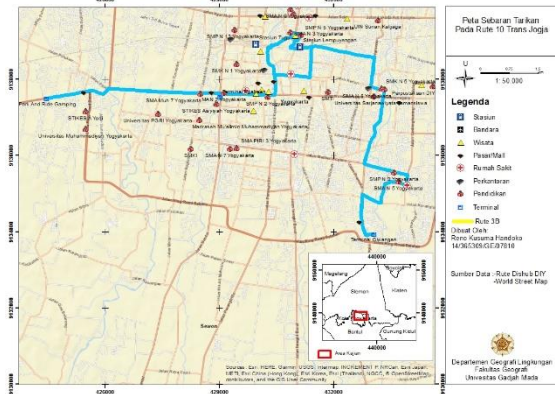


Gambar 6 Peta Tarikan Rute 6B

Sumber: Dokumen Pribadi, 2019

Rute 6B termasuk rute dengan kondisi sepi penumpang. Hal ini disebabkan karena

jangkauan pelayanan yang relatif kecil jika dibandingkan dengan rute lainnya. Titik awal dan akhir perjalanan rute 6B adalah Terminal Ngabean. Total titik tarikan dari rute 6B adalah 9 titik, yaitu 2 terminal, 6 tempat pendidikan, dan 1 pasar.



Gambar 7 Peta Tarikan Rute 10
Sumber: Dokumen Pribadi, 2019

Rute 10 termasuk rute yang baru dari Trans Jogja. Rute ini juga termasuk ke dalam rute sepi, walaupun begitu rute 10 memiliki jangkauan pelayanan yang luas dan melewati banyak titik tarikan. Rute 10 sepi dan belum banyak penumpang yang tahu karena tergolong rute baru. Titik awal dan akhir rute berada di Terminal Giwangan. Total titik tarikan yang dilewati oleh rute 10 adalah 23 titik, yaitu 1 perkantoran, 2 rumah sakit, 3 terminal, 4 pasar, 4 lokasi wisata, dan 9 tempat pendidikan.

c. Kualitas Pelayanan

Analisis dilakukan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan perbandingan berdasarkan rute ramai (rute 1A dan rute 3B) dan rute sepi (rute 6B dan rute 10)

1. Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangible* yang dipakai dalam penelitian ini adalah mengenai kondisi langsung fisik bus, selter, dan petugas Trans Jogja.

Tabel 2 Dimensi *Tangibles*

No	Pernyataan	Rute Ramai			Rute Sepi		
		Skor	Rata-rata	Kriteria	Skor	Rata-rata	Kriteria
1	Bus memiliki fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik.	202	4,04	Baik	209	4,18	Baik
2	Bus memiliki kondisi yang bersih	197	3,94	Baik	332	4,24	Sangat Baik
3	Selter memiliki kondisi yang bersih	174	3,48	Baik	184	3,68	Baik
4	Selter bus memiliki kelengkapan fasilitas yang lengkap dan berfungsi dengan baik	189	3,78	Baik	193	3,84	Baik
5	Petugas bus memiliki penampilan yang menarik, sopan, dan rapi	192	3,84	Baik	198	3,98	Baik
6	Dekorasi bus memiliki tampilan yang baik	190	3,8	Baik	204	4,08	Baik
7	Dekorasi selter bus memiliki tampilan yang baik	184	3,64	Baik	190	3,8	Baik
Total		1328	3,79	Baik	1510	3,97	Baik

Sumber: Hasil olahan data lapangan, 2019

Tingkat pelayanan dimensi *tangibles* untuk rute yang ramai (1A dan 3B) semuanya memiliki kriteria pelayanan “Baik”. Rute sepi (6B dan 10) memiliki 1 kriteria “Sangat Baik” untuk pernyataan nomor 2 yaitu “Bus memiliki kondisi yang bersih” dan lainnya memiliki kriteria “Baik”. Hal ini disebabkan karena jumlah penumpang yang sedikit tidak menyebabkan kesan kumuh di dalam bus. Walau begitu rute ramai juga tidak berselisih banyak dengan rute sepi hanya berselisih 0,3 saja.

Secara keseluruhan perbandingan antara rute ramai dan rute sepi memiliki tingkat pelayanan dimensi *tangibles* yang sama pada kriteria “Baik”. Pelayanan yang diberikan oleh pengelola Trans Jogja adalah sama pada setiap rutanya dan tidak membedakan perlakuan yang diberikan. Kondisi fisik bus adalah sama karena semua bus menerima perawatan yang sama, yang membedakan hanyalah jumlah armada yang melayani rute karena perbedaan jumlah penumpang yang sangat tinggi antara rute ramai dan rute sepi.

2. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* (kehandalan) adalah mengenai kualitas ketepatan pelayanan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Tabel 3 Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	Rute Ramai			Rute Sepi		
		Skor	Rata-rata	Kriteria	Skor	Rata-rata	Kriteria
8	Terdapat informasi mengenai waktu kedatangan bus, rute, dan selter.	178	3,56	Baik	174	3,48	Baik
9	Informasi mengenai bus, rute dan selter mudah untuk diakses	187	3,73	Baik	190	3,8	Baik
10	Waktu tunggu bus relatif singkat	161	3,22	Cukup	152	3,04	Cukup
11	Jadwal pengoperasian bus sesuai dengan informasi yang ada	185	3,7	Baik	172	3,44	Baik
12	Rute bus sesuai dengan informasi yang ada	200	4	Baik	202	4,04	Baik
13	Lokasi selter mudah untuk diakses	174	3,48	Baik	189	3,78	Baik
14	Fasilitas yang ada di dalam bus berfungsi dengan baik	190	3,8	Baik	197	3,94	Baik
15	Petugas bus dan selter handal dalam melakukan pelayanan	192	3,84	Baik	192	3,84	Baik
Total		1289	3,68	Baik	1294	3,70	Baik

Sumber: hasil olahan data lapangan, 2019

Tingkat pelayanan Bus Trans Jogja rute ramai dan rute sepi dimensi *reliability* tidak jauh berbeda karena total selisih nilai rata-rata hanyalah 0,02. Pernyataan nomor 10 "waktu tunggu bus relatif singkat" yang memiliki kriteria terendah berupa "Cukup" berbeda untuk rute ramai dan rute sepi. Rute ramai memiliki nilai rata-rata yang lebih tinggi daripada rute sepi. Waktu tunggu dipengaruhi oleh jumlah armada yang beroperasi pada rute tersebut. Rute ramai 1A memiliki 15 armada, rute 3B memiliki 11 armada bus, sedangkan rute sepi 6B memiliki 4 armada bus dan rute 10 memiliki 6 armada bus.

Jumlah armada ini disesuaikan dengan kebutuhan jumlah penumpang. Rute sepi walaupun hanya memiliki sedikit armada bus namun tetap ditargetkan maksimal waktu tunggu penumpang maksimal adalah 15 menit. Armada bus dapat ditargetkan 15 menit karena jangkauan jelajahnya juga lebih kecil dibandingkan dengan rute yang ramai. Hal ini sesuai juga dengan pernyataan nomor 11 "Jadwal pengoperasian bus sesuai dengan informasi yang ada". Rute ramai memiliki nilai yang lebih tinggi daripada rute sepi karena faktor jumlah armada yang lebih banyak dapat mengakomodir target waktu lebih optimal daripada rute sepi yang armadanya lebih sedikit.

3. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* secara umum adalah menilai daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

Tabel 4 Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Rute Ramai			Rute Sepi		
		Skor	Rata-rata	Kriteria	Skor	Rata-rata	Kriteria
16	Petugas bus sigap terhadap berbagai permasalahan dalam bus	192	3,84	Baik	196	3,92	Baik
17	Petugas bus selalu bersedia membantu penumpang yang membutuhkan	208	4,16	Baik	206	4,12	Baik
18	Petugas bus sigap dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada penumpang	202	4,04	Baik	208	4,16	Baik
19	Petugas bus dan selter cepat dalam melakukan transaksi pembelian tiket	207	4,14	Baik	211	4,22	Sangat Baik
Total		809	4,05	Baik	821	4,11	Baik

Sumber: Hasil olahan data lapangan, 2019

Tabel 4 menunjukkan bahwa total nilai rata-rata antara rute ramai dan rute sepi berada pada kriteria "Baik". Pernyataan nomor 19 "Petugas bus dan selter cepat dalam melakukan transaksi pembelian tiket" merupakan nilai yang paling tinggi daripada pernyataan yang lain. Saat awal beroperasi penumpang hanya dapat naik bus dari selter tertentu yang tersedia mesin tiketnya, namun sekarang calon penumpang Bus Trans Jogja dapat naik dari semua selter yang tersedia. Hal ini dikarenakan di setiap Bus Trans Jogja sudah terdapat mesin tiket sendiri. Pelayanan baru ini bertujuan untuk mempermudah akses penumpang dalam memulai perjalanan dengan Trans Jogja.

Nilai rata-rata rute sepi mencapai 4,22 yang termasuk kriteria "Sangat Baik". Rute sepi mendapatkan nilai rata-rata yang lebih tinggi dikarenakan lebih sedikit penumpang yang dilayani dibandingkan dengan rute ramai. Kondisi rute ramai saat jam padat yaitu jam berangkat dan jam pulang sekolah penuh dan sesak. Pelayanan pembelian tiket jika tidak dilayani dengan baik akan mengakibatkan penumpukan penumpang. Nilai rata-rata pada pernyataan ini di rute ramai adalah 4,14 yang termasuk ke dalam kriteria "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa petugas dapat mengkondisikan proses pembelian tiket dengan baik walau saat jam padat.

4. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* merupakan jaminan dari pelayanan yang didapatkan oleh penumpang saat menggunakan Bus Trans Jogja.

Tabel 5 Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Rute Ramai			Rute Sepi		
		Skor	Rata-rata	Kriteria	Skor	Rata-rata	Kriteria
20	Petugas bus memiliki pengetahuan yang baik terhadap bus, rute, dan lokasi halte	200	4	Baik	205	4,01	Baik
21	Bus memiliki sistem keamanan dan kenyamanan yang baik	196	3,92	Baik	209	4,18	Baik
22	Selter memiliki sistem keamanan dan kenyamanan yang baik	181	3,62	Baik	193	3,86	Baik
23	Tindakan kejahatan tidak terjadi di bus dan selter	192	3,84	Baik	211	4,22	Sangat Baik
24	Sopir bus berkendara dengan aman dan hati-hati	172	3,44	Baik	182	3,64	Baik
25	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan	167	3,34	Cukup	163	3,26	Cukup
Total		1108	3,69	Baik	1163	3,86	Baik

Sumber: Hasil olahan data lapangan, 2019

Rute sepi memiliki nilai yang lebih tinggi karena keamanan di saat sedikit penumpang akan lebih baik daripada saat ramai. Pengamatan petugas juga akan lebih baik dalam mengkondisikan keadaan di dalam bus saat sepi daripada saat penuh dengan penumpang. Hal ini selaras dengan pernyataan nomor 23 “Tindak kejahatan tidak terjadi di bus dan selter”. Rute sepi memiliki nilai rata-rata 4,22 yang termasuk ke dalam kriteria “Sangat Baik”. Pernyataan ini menunjukkan sangat sedikit tindakan kejahatan yang pernah dialami oleh penumpang Bus Trans Jogja rute sepi (6B dan 10). Rute ramai (1A dan 3B) mendapatkan nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang di rute ramai juga rata-rata tidak pernah memiliki pengalaman tindakan kejahatan di bus maupun selter Trans Jogja.

5. Dimensi *Emphathy*

Dimensi *emphaty* merupakan penilaian pelayanan yang diberikan petugas dengan memperhatikan kepedulian dan kepekaan kepada penumpang dan memahami kebutuhan pelanggan.

Tabel 6 Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan	Rute Ramai			Rute Sepi		
		Skor	Rata-rata	Kriteria	Skor	Rata-rata	Kriteria
26	Petugas bus memiliki kemampuan komunikasi yang baik	190	3,8	Baik	194	3,88	Baik
27	Petugas bus sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan penumpang	189	3,78	Baik	197	3,94	Baik
28	Petugas bus sopan dan ramah terhadap penumpang	197	3,94	Baik	201	4,02	Baik
29	Petugas bus jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan	187	3,74	Baik	196	3,92	Baik
30	Terdapat layanan keluhan konsumen	176	3,52	Baik	187	3,74	Baik
Total		939	3,76	Baik	975	3,90	Baik

Sumber: Hasil olahan data lapangan, 2019

Tabel 6 perbandingan pelayanan dimensi *emphaty* rute ramai dan rute sepi tidak memiliki perbedaan yang jauh. Selisih nilai rata-rata antara rute ramai dan rute sepi hanyalah 0,14 dan kedua rute memiliki kriteria “Baik”.

KESIMPULAN

Bangkitan berdasarkan data jumlah penduduk tertinggi berasal dari Kecamatan Depok, sedangkan jumlah penduduk terkecil berasal dari Kecamatan Pakualaman. Tarikan pada setiap rute beragam Rute 1A melewati 33 titik, Rute 3B melewati 36 titik, Rute 6B melewati 9 titik, dan Rute 10 melewati 23 titik

Lima dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan Trans Jogja secara umum menunjukkan kriteria “Baik”. Terdapat 30 pernyataan yang digunakan sebagai acuan menghasilkan kriteria “Cukup” pada pernyataan “Waktu tunggu bus relatif singkat” dan “Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan”, sedangkan pernyataan lainnya berkriteria “Baik”.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada Dr. Djaka Marwasta, M.Si. untuk bimbingan serta arahan sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

BPS Daerah Istimewa Yogyakarta. 2017. *D.I. Yogyakarta Dalam Angka 2017*. Yogyakarta: BPS D.I. Yogyakarta

- Dinas Perhubungan D.I.Y. 2017. "Trans Jogja"
diakses dari [http://dishub-
diy.net/index.php?option=com_content&vi
ew=article&id=169&Itemid=244](http://dishub-diy.net/index.php?option=com_content&view=article&id=169&Itemid=244) oleh
Reno Kusuma Handoko pada 2 Februari
2018 pukul 13.00 WIB
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa:
Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia
Indonesia
- Tamin, O.Z. 2000. *Perencanaan dan
Permodelan Transportasi*. Bandung:
Penerbit ITB

